

考导游证的人多了 人才短板有望补齐

□ 本报采访组

近日,2024年导游资格证考试参考人数创新高成为全社会关注的焦点。据央视新闻报道,全国报考导游资格证的人数大概为31万,远超去年20万的数量。在导游考试热的同时,业界也在思考,如何引导取得导游资格证的人才顺利进入旅游行业?如何才能长久地留住优秀的导游人才?

人数增加提振业界信心

但50岁以上的考生也有96人,占考生总人数的3.5%。”海南省旅游和文化广电体育厅相关负责人介绍。

这两年一个很明显的趋势就是考生的人员构成越来越丰富。

陕西缘起心语国际旅行社有限公司总经理、高级导游解启成在考前辅导时发现,今年社会考生增加明显,以30岁到40岁居多。西安中国国际旅行社集团有限责任公司欧洲部意大利语接待中心负责人刘国伟则观察到,外语类考生中,除了高校毕业生以外,从事外贸进出口的考生数量明显增加。“凭借语言优势,他们希望获得导游资格证进入旅游行业。”

“除参加导游资格证考试之外,陕西还有1531名导游报考全国中高级导游人员等级考试,与2020年相比,分别增长了99.8%和73.9%,说明随着旅游市场的火爆,陕西导游队伍的知识水平和专业素养得以稳步提升。”陕西省文化和旅游厅相关负责人介绍。

采访中,业者对于新人才的加入表示了欢迎和深深的期待。

北京导游协会副秘书长曹震告诉记者,目前,旅行社在旅游旺季时导游人手短缺的问题较为突出,新导游的加入,可以有效缓解旺季导游不足的状况。而且随着旅游市场多元化发展,博物馆讲解、景区精讲导游需求较大,部分新考生可以填补讲解型导游的缺口。另外,在旅行社新线路开发方面,也需要有创新思维和较强学习能力的导游助力。

“这些新考取导游资格证的考生如果能够顺利进入旅游行业,有可能补齐旅行社在导游人才方面的多个缺口。”中旅旅行相关负责人表达了相似的观点,“首先,在人力资源方面,新导游的加入将有效缓解旅行社在旅游旺季时人手不足的问题;其次,有助于提升旅行社的服务质量和接待能力,特别是多语种导游,能够更好地服务不同国家和地区的来华游客。最

行业为迎新做好准备

通英语或者小语种且熟悉国际礼仪、具备跨文化交流能力的导游较为紧缺。

解启成提到,司导一体的导游目前缺口较大。“司机兼导游满足了当下小团化、定制游的需求,将驾驶服务与导游服务相结合,为游客提供‘一站式’服务套餐,能够保证安全驾驶,还能在旅途中为游客提供讲解等增值服务,这类导游往往拥有较高的竞争能力,收入水平相对较高。”

曹震告诉记者,出境游市场中,有丰富的出境游带团经验、了解不同国家旅游法规和文化习俗的导游是香饽饽。对于国内游市场,除了知识丰富、讲解生动的导游以外,能够在博物馆讲解的导游,景区精讲、懂教育又懂旅游的研学旅游从业者人才缺口较大。同时,掌握新媒体运营技能,能够线上线下结合推广旅游产品和线路的导游也备受青睐。

如何引导取得导游资格证的人才顺利进入行业,补齐人才缺口?海南优团国际旅行社有限公司总

经理王铁柱建议:“在导游资格证考试出成绩之后,主管部门、行业协会及企业应该形成合力,及时推出相关培训课程,举办导游招聘会,引导获得导游资格证的人才进入旅游行业。主管部门和协会可以出台相关培训标准,企业参考标准对新取证的导游培训,然后安排实习进岗。”

解启成分析,取得导游资格证进入旅游行业之后,新导游面临的最大问题是如何不断提升专业能力,具体来说包括两方面:一是到哪里实习,二是如何获得更多参加专业培训的机会。“地方主管部门、行业协会应双管齐下提供培训机会,为人才提供进入旅游行业便利的同时,也能让人才更好地贴近行业需求。此外,各地都有导游技术技能大师工作室,包括金牌导游工作室,要让它们发挥传帮带及培训作用。”

在长沙市导游协会会长、国家金牌导游黄武看来,新拿证的导游进入旅游行业,还是要依托各地导游协会的力量,行业协会要担起导游人才库

留住优秀导游是关键

人物带领团队的方式,建设导游人才小高地,以点带面提升导游队伍整体素质和技能,让导游更有归属感。

“参加导游资格考试,只是进入旅游行业的前提条件。”韩震霄认为,要想留住新导游,就要给他们提供更多就业渠道。首先,随着旅游市场快速恢复,对于导游、领队的需求会越来越来大,这是新导游的一个机会。其次,近几年新出现的一些岗位,如平台主播等,也是新导游可以考虑的方向。最后,优秀导游还可以成为文博、科技场馆的编外讲解员。建议主管部门出台相关规定,鼓励市级、区级博物馆和文化场馆(场地),围绕常年展陈内容对导游进行培训与考核,让导游成为文化场馆的辅助讲解员,并尝试开展付费预约讲解服务,既可解决文博场馆讲解力量不足的问题,也为导游提供了一条新的发展路径。

采访中,韩震霄介绍了春秋旅游的一些做法。他说:“春秋旅游有一支近

百人的导游团队。我们通过选送优秀导游参加全国导游大赛上海地区选拔赛和其他赛事的方式,锻炼和培养了一批年轻导游。在企业官网页面上,展示春秋导游获得的荣誉。通过这种方法,不仅让市民游客更加了解我们的导游,增强对春秋品牌的信任度、满意度,对于导游来说,也是一种鼓励。”

中旅旅行相关负责人认为,留住优秀人才,旅行社可从四个方面入手:一是建立完善的导游人才评价体系,通过定期评估和激励机制,吸引和留住优秀人才;二是加强导游的职业培训和发展规划,提供更多晋升机会和职业发展空间;三是改善导游的工作环境 and 待遇,提高导游职业的社会认可度;四是加强与高校的合作,共同培养符合市场需求的高素质导游人才。

值得一提的是,不久前,中旅旅行举办了“中国旅游集团2024年导游技能大赛暨文旅推荐官选拔赛”。大赛面向中旅旅行系统内自有导游、合作

2024年即将结束,不少旅行社正在复盘这一年的收获。也有一些旅行社为了提供更优质的服务,开始总结这一年游客投诉了哪些问题。梳理发现,旅行社的十种行为不但容易遭到游客投诉,还有可能涉嫌违法违规。

虚假宣传误导游客。

旅行社虚假宣传的表现形式多会使用模糊性词语(如豪华、准四星酒店等),使用绝对性表述(如最好)。在此,提醒旅行社注意的是,不得使用这样的字眼。另外,不得使用不完整的地图,不得使用国旗国徽或者一些特定的符号和标识。要时刻绷紧知识产权这根弦,不要使用未经授权的图片视频等资料。使用个人照片时,也要注意肖像权问题。

一旦涉及虚假宣传,根据《中华人民共和国旅游法》第九十七条,旅行社可能面临罚款等处罚。

签订旅游合同不合规。

虽然业者都知道要签订旅游合同,但实践中,仍有旅行社未签订书面旅游合同或未按照《旅行社条例》第二十八条合法签订旅游合同。具体表现为,旅游合同中无有签约日期以及游览时间、购物次数、食宿标准不明确,缺乏购物店的名称等。

此外,因游客个人原因,由他人代签旅游合同的,应让游客出具委托书,并交旅行社备份。旅行社应出具安全告知书。

在此提醒旅行社,旅游合同既可以是电子的,也可以是纸质的;旅游行程单是旅游合同的组成部分,一定要附在合同后;如果游客不配合签订旅游合同,旅行社要留存好催签的证据材料,出团前要催签。

一旦出现未签订或不规范签订旅游合同的行为,根据《旅行社条例》第五十五条,旅行社可能面临罚款等处罚。

超范围经营。

超范围经营现象主要表现为未取得经营许可经营旅游业务,分社超出总部的经营范围,门店从事咨询、招徕以外的业务。

需要提醒旅行社注意的是,开展旅游业务必须同时获得营业执照和旅行社业务经营许可证;成立分支机构,需到分支机构所在地的文旅部门备案;旅行社门店不得拼团,不得擅自发团等。

出现上述违法行为,根据《旅行社条例》第四十六条,旅行社将被没收违法所得,并被处以罚款。

擅自委托其他旅行社接待旅游团队。

在今年的旅游投诉中,旅行社未经游客书面同意擅自转团、拼团问题较为集中。在此,需要提醒旅行社注意的是,转团、拼团的相关环节问题要做好。例如,转团时,在旅游合同中要注明转交的旅行社名称,而不能出现旅行社打造的品牌,如某某假期等说法。旅游合同中须注明地接社的基本信息。

根据《中华人民共和国旅游法》第一百条,在旅游行程中擅自变更旅游行程安排,严重损害旅游者权益的;拒绝履行合同的;未征得旅游者书面同意,委托其他旅行社履行包价旅游合同的,旅行社可能面临罚款等处罚。

选择供应商不审慎,审查环节缺失。

旅行社选择供应商,一定要严格审查,且审查应贯穿合作全过程。旅行社要与供应商签订书面协议,要查验供应商的相关资质。特别需要注意的是行的方面,不得使用“黑车”和没有旅游营运资质的车辆。另外,还有吃的方面。选择餐厅时,要审查餐厅是否有食品卫生许可证,酒店要有相应的营业执照和特许经营许可证。

如供应商出现问题,根据《中华人民共和国旅游法》第九十七条,旅行社可能面临罚款等处罚。

擅自变更行程。

旅行社擅自变更行程多表现为减少游览项目或者缩短游览时间,增加或者变更旅游项目,增加购物次数或者延长购物时间。需要提醒旅行社注意的是,每一次行程变更,都要经过游客书面同意,旅行社留存证据,也可以录音或录像,总之要留存游客同意的证据材料。另外需要说明的是,因不可抗力或意外事

旅行社合法经营 这些行为不能有

□ 曲长帅

件,旅行社可以适当调整行程。但导游和领队不得擅自调整行程。

如出现擅自变更行程行为,根据《中华人民共和国旅游法》第一百条,旅行社可能面临罚款等处罚。

安排不合格的导游或领队。

实践中,有游客投诉旅行社安排不合格的导游或领队。具体表现为旅行社未按规定为入境旅游团安排导游,安排的导游或领队不具备相应资质,旅行社未支付导游费,或旅行社要求导游垫付费用。在此,提醒旅行社注意的是,国内旅游团不强制安排导游,出境旅游团必须安排领队。另外,只要旅行社在宣传中提到了配备导游,就必须安排合格的导游。同时还要注意,游客与旅行社之间达成的放弃安排领队的约定,从行政监管角度来说是无效的。

安排不合格的导游或领队,根据《中华人民共和国旅游法》第九十六条,旅行社可能面临罚款等处罚。

组织不合理低价游。

不合理低价团的产生多为以下原因:组团社委托地接社接待旅游团,但未提前支付团费或低于成本价支付团费;地接社接待组团社不支付或低于成本价支付团费的旅游团;要求导游、领队垫付费用或者不支付导游、领队团费,这些也被称为零负团费。在这样的情况下,很容易出现不合理低价团。

提醒旅行社注意以下几点:一是零负团费违法,赌团风险极大;二是有购物安排的旅游团不一定违法,但不合理低价团的诱导购物行为一定违法;三是旅游产品价格是市场监管的重点。不合理低价团中的购物环节,有些行为极有可能被认定为承担刑事责任,比如诈骗罪、商业贿赂罪、强迫交易罪等。

出现不合理低价团,根据《中华人民共和国旅游法》第九十八条,旅行社可能面临一系列处罚。

不按照相关规定,按时足额交纳质保金。

旅行社未按规定交纳质保金,主要表现为不交纳旅行社服务质量保证金,未在规定期限内增存或补足旅行社服务质量保证金。提醒旅行社注意的是,旅行社服务质量保证金可以现金交纳、以银行担保函方式及保险公司出具担保函的方式交纳。

未按照相关规定交纳旅行社质量保证金,根据《旅行社条例》第四十八条,拒不改正的,可能会被吊销旅行社业务经营许可证。

不合法合规地履行报告义务。

未履行报告义务的情况包括:旅游行程中出现突发事件,旅行社未采取必要的处置措施并及时报告;入出境旅游团中,出现游客非法滞留境外、非法滞留境内等情况,旅行社未及时向相关部门报告。提醒旅行社注意的是,行程中发生突发事件一定要及时报告,要向旅行社所在地的主管部门报告,要向所在国的驻外使领馆报告,要向相关的公安及外事部门报告,而且首报要快、续报要准、终报要全。

违反上述规定,根据《旅行社条例》第六十三条,旅行社可能会被处以罚款,导游、领队也会处以罚款,以上情节严重的,将面临进一步处罚。

律师说法